



Allegato A

## ***VILLA ROSA***

Residenza Protetta - Regione Pozzali, 5 17026 Noli -Savona

# **CARTA DEI SERVIZI**

Ed. 7 del 22.03.2024\_3

La residenza protetta “Villa Rosa” sita nel comune di Noli (SV) gode di uno splendido panorama sul mare e sul paese. Aperta nel 1986 è una struttura dedicata alla cura di persone anziane autosufficienti e non autosufficienti. Può ospitare 44 persone è gestita dalla nostra società dal 24.04.2009.

Garantisce il soddisfacimento dei bisogni sanitari e assistenziali degli ospiti attraverso la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza offrendo, grazie al personale qualificato, prestazioni assistenziali, infermieristiche e riabilitative volte a prevenire, risolvere o ritardare l’insorgenza di eventi invalidanti.

La residenza si impegna a tutelare i diritti e a soddisfare le esigenze degli Ospiti secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione ed efficacia. Garantendo il rispetto della persona anziana e preservando il mantenimento delle capacità residue.

## ***DOVE SIAMO***

La struttura, circondata da uno gradevole giardino per tranquille passeggiate e ore serene a contatto con la natura, è situata in Liguria nel paese di Noli, ed è raggiungibile facilmente anche con i mezzi pubblici.

VILLA ROSA:            Regione Pozzali n. 5 -            17026 Noli (SV)  
                                  Tel/Fax 019 7485208            Email: [villarosa@pernoli.it](mailto:villarosa@pernoli.it)  
                                  Sito internet :                    [www.pernolisrl.it](http://www.pernolisrl.it)

Orari di visita tutti i giorni dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 18.00  
(Passibili di variazioni come misura di contrasto alla pandemia di SARS-CoV-2)

1

PERNOLI Srl Sede Legale e Sede Amministrativa : Via Crescenzago 55 – 20134 Milano  
Tel. 02-36743200 – Fax 02-36680845  
C.F. – P.IVA 07699330960

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'  
UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI



## ***LA VILLA***

"Villa Rosa", nata nel 1986, ha a disposizione 3500 mq di cui 2000 interni e 1500 esterni; vi sono aree esterne dove poter passeggiare o sostare all'ombra di piante secolari e ampi terrazzi da cui godersi la brezza marina.

La Villa può accogliere sino a 44 ospiti autosufficienti e non. Le camere, distribuite su tre piani, sono dotate di bagno e possono essere doppie o singole.

Al piano seminterrato si trovano la palestra, la cucina e gli uffici amministrativi; al piano terra vi è l'ingresso, la sala da pranzo, il bagno assistito ed alcune camere; ai piani superiori le restanti camere.

La tranquillità del luogo ed il contesto paesaggistico permettono agli Ospiti ed ai visitatori di godere dell'armonia di un paesaggio meraviglioso.

## ***CHI SIAMO***

La Società "Per Noli Srl" nasce a Novembre 2008 con l'intento di gestire a livello locale residenze Protette al fine di rispondere ai bisogni della popolazione anziana.

## ***COORDINATORE DI STRUTTURA***

al coordinatore sono affidati i compiti necessari per il buon funzionamento della struttura secondo le indicazioni della Direzione Generale. E' suo compito verificare il mantenimento degli standards di qualità previsti. Svolge e ricopre incarichi di segreteria dall'amministrazione centrale, verifica le presenze del personale, riscuote rette,. Concorre con il RQ al raggiungimento e del mantenimento degli standard qualitativi delle prestazioni sanitarie e assistenziali concordate con il Responsabile Sanitario della Struttura e la Presidenza della Società. Collabora, con questi responsabili, a definire gli aspetti organizzativi e gestionali delle diverse figure professionali destinate alla cura e all'assistenza degli ospiti. È responsabile di tutto l'approvvigionamento della Struttura e dei farmaci/presidi su indicazione del Responsabile Sanitario e degli infermieri. È presente nei giorni feriali ed è disponibile per colloqui con i familiari durante le ore di servizio.

## ***DIRETTORE SANITARIO***

È responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie preventive, di cura e riabilitative e dell'igiene ambientale all'interno della struttura. In collaborazione con la Direzione Generale ha il compito di sovrintendere al buon funzionamento della Struttura e di promuovere il mantenimento e miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

Mantiene i rapporti con i Medici di Famiglia e le strutture Ospedaliere presso cui eventualmente vengono inviati gli Ospiti.



È responsabile della tenuta farmaci e della loro eventuale prescrizione.  
È disponibile al colloquio con Ospiti e familiari nei giorni di presenza.

### **RESPONSABILE QUALITÀ**

Promuovere all'interno dell'organizzazione un'idea di qualità intesa come qualità dell'organizzazione e non solo del servizio formare ed informare il personale in merito agli strumenti della qualità che l'organizzazione decide di adottare preparare la documentazione necessaria per descrivere il Sistema di Gestione della Qualità o collaborare nella sua stesura Mantenerla, aggiornandola quando necessario, nella maniera corretta pianificare e condurre le verifiche ispettive interne per sincerarsi che tutte le attività dell'organizzazione avvengano in conformità a quanto descritto nella documentazione di sistema Collettazione dei dati derivanti dalle verifiche ispettive e dal controllo statistico di processo per l'impostazione di piani di miglioramento tesi al raggiungimento del livello qualitativo richiesto; assicura, in collaborazione con i referenti RP e avvalendosi dei il coordinamento centrale e la supervisione della direzione della definizione/rilevazione dei fabbisogni formativi della RP. propone iniziative di interesse della RP trasversali a tutte le figure presenti in RP assicura la progettazione formativa in collaborazione con la sede e i Direttori gestionale e del personale coinvolgendo i Coordinatori/referenti, per i singoli eventi/progetti; assicura il coordinamento delle attività di gestione della formazione continua, la qualità dei processi formativi e la coerenza tra gli obiettivi dichiarati e la progettazione/erogazione degli interventi formativi; Garantisce Aggiornamento/Formazione nella realizzazione dei processi di accreditamento, erogazione, valutazione delle attività formative; assicura e controlla, avvalendosi del RQ di sede mantiene aggiornato il sistema documentale ed informativo-informatico della RP; assicura le verifiche dei risultati, in collaborazione con il personale infermieristico e il Direttore Sanitario oltre alla valutazione dell'azione formativa; cura la definizione dei budget aziendali relativi alla formazione /aggiornamento continuo del personale in forza presso la RP; assicura, avvalendo del Servizio Qualità della sede, la gestione amministrativa e contabile dei corsi di formazione interni organizzati dalla stessa azienda; assicura la redazione della Relazione Annuale sulle attività formative di fine anno (riesame della direzione); gestisce le relazioni gli enti e i clienti esterni (ALISA) promuove riunioni settimanali di sensibilizzazione ed implementazione per la sfera di sua competenza/responsabilità del personale assegnato.

### **PERSONALE DI SUPPORTO ALL'ASSISTENZA**



Prestano un'assistenza di tipo tutelare che si attua mediante l'erogazione di prestazioni primarie: alimentazione, mobilizzazione, igiene e protezione. Sono gli operatori più a contatto con gli Ospiti, ne favoriscono la socializzazione nella quotidianità, ne gestiscono da vicino le relazioni, rilevano ogni situazione di disagio. Agiscono quali fondamentali figure di supporto agli infermieri. Sono in possesso di qualifica di Operatore Socio Sanitario. L'assistenza alle attività di vita quotidiana è garantita nell'arco delle 24 ore dagli operatori addetti all'assistenza, che agiscono sulla



base di piani di assistenza individuali, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche, aggiornate in base all'andamento clinico dell'ospite. L'equipe assistenziale nello svolgimento/aiuto delle attività di cura, stimola la persona al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue. Nello specifico vengono garantiti i seguenti servizi compresi nella retta: Servizio di Igiene e Cura alla Persona: comprende l'igiene quotidiana, il bagno assistito periodico, la vestizione; Mobilizzazione: prevede l'alzata e la rimessa a letto dell'ospite; la variazione di posizione al fine di evitare decubiti per le persone completamente costrette a letto; l'assistenza nella deambulazione con l'impiego corretto degli ausili, in collaborazione con il servizio di riabilitazione motoria; Alimentazione: per ospiti che necessitano di aiuto totale o parziale nell'alimentazione/idratazione, l'operatore di assistenza garantisce un aiuto personalizzato, con la finalità di salvaguardare le singole capacità residue della persona (tagliare le pietanze, imboccare, sorvegliare, stimolare ad alimentarsi); Controllo e gestione dell'incontinenza: prevede l'accompagnamento in bagno degli ospiti con capacità residue e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza; Assistenza notturna: assicura il controllo, la sorveglianza e la tutela degli ospiti, mediante frequenti controlli nelle singole stanze, in base ai livelli di dipendenza/non autosufficienza. Attraverso interventi personalizzati e finalizzati alla risoluzione del bisogno dell'ospite, nell'arco del riposo notturno, sono programmati ulteriori interventi per garantire il cambio di postura, l'idratazione e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza.

## ***INFERMIERI***



L'infermiere persegue la centralità dell'assistito nei processi di cura ed assistenza; quindi, ne riconosce la dignità in ogni fase della malattia. Gli infermieri sono professionisti sanitari, responsabili dell'assistenza infermieristica, forniscono prestazioni igienico-sanitarie quali: preparazione e somministrazione di terapie, medicazioni, prelievi di sangue. Rileva i bisogni assistenziali e sanitari degli Ospiti, contribuendo alla stesura e all'applicazione dei progetti individuali assistenziali e alla gestione della farmacia interna. L'infermiere è il responsabile dell'assistenza: fondamentale è il suo apporto all'equipe assistenziale per pianificare, gestire e valutare i piani assistenziali individualizzati; svolge attività di natura tecnica, educativa, relazionale; collabora con il medico nel garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche. Il personale infermieristico è il referente per gli ausiliari nell'affrontare e gestire i problemi assistenziali degli ospiti; si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'ospite ed i familiari.

## ***MEDICI CURANTI***

Gli ospiti possono mantenere il loro Medico di Famiglia nel caso in cui siano disponibili a seguire il proprio paziente nella struttura assicurando un minimo di due accessi mensili e la reperibilità per



ogni evenienza o urgenza.

Gli ospiti possono, in caso non venga data tale disponibilità, scegliere tra i Medici che frequentano abitualmente la struttura.

Gli ospiti in Convenzione ASL2 saranno a carico del Responsabile Sanitario di Struttura.

## ***FISIOTERAPISTA***

Lavora, in collaborazione con il Medico e le altre professioni sanitarie, valutando e trattando le disfunzioni presenti, elabora, anche in équipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute del disabile, fornisce le necessarie prestazioni riabilitative, verifica le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale. Al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardarne l'evoluzione in cronicità, migliorare le residue capacità del soggetto. Il servizio di fisioterapia è assicurato dell'impiego di fisioterapista ed è attivo al bisogno. Le prestazioni erogate mirano al miglioramento della qualità della vita, valutando i reali bisogni e progettando un intervento terapeutico che nel tempo verrà verificato e valutato. Il servizio viene attivato in base alla valutazione del medico. Oltre all'intervento diretto, il fisioterapista collabora con gli operatori di assistenza, dando indicazioni sul recupero e mantenimento delle capacità residue. Il fisioterapista si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'ospite ed i familiari.

## ***ANIMATORE***



Promuove attività di animazione e ricreazione nonché il mantenimento degli interessi specifici degli ospiti e previene il decadimento psico-fisico al fine di valorizzare la persona nella sua globalità, attivare e mantenere nell'anziano un interesse per una socialità viva e positiva.

## ***ADDETTI AL SERVIZIO CUCINA-RISTORAZIONE***



Il nostro servizio di ristorazione è un servizio interno; i pasti sono preparati quotidianamente in struttura e non veicolati, dando priorità ai prodotti freschi e del territorio circostante. La nostra struttura adotta il modello tradizionale della Dieta Mediterranea, che come mostrato dalle evidenze scientifiche quando associato ad un corretto stile di vita, risulta essere il più efficace nella prevenzione dell'obesità e delle malattie croniche non trasmissibili.

Il personale di cucina sulla base delle indicazioni del Responsabile Sanitario produce giornalmente i pasti per gli ospiti rispettando un menu ispirato alla stagionalità e con rotazione settimanale.

5

PERNOLI Srl Sede Legale e Sede Amministrativa : Via Crescenzago 55 – 20134 Milano

Tel. 02-36743200 – Fax 02-36680845

C.F. – P.IVA 07699330960

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI



In base alle necessità degli ospiti con la valutazione nutrizionale effettuata dal medico viene adottato il vitto comune della struttura oppure a seconda delle esigenze individuali l'adattamento al pasto, la dieta a consistenza modificata, dieta ipocalorica, dieta ipercalorica, dieta ipoproteica, dieta a ridotte fibre e lattosio, o possibili eventuali diete specifiche. La giornata alimentare prevede: prima colazione, bevande, pranzo, merenda, cena e bevanda serale. L'obiettivo principale nella somministrazione dei pasti è fornire un corretto apporto alimentare, tenendo conto dei gusti, delle preferenze, e delle necessità dietetiche del singolo, mirando all'applicazione di principi dietetici per particolari patologie. Il servizio di distribuzione dei pasti viene erogato nella Sala da pranzo ed in stanza esclusivamente a fronte del verificarsi di specifiche esigenze.

### **ADDETTI AL SERVIZIO PULIZIE**



Eseguono giornalmente le pulizie degli spazi comuni e di quelli privati degli ospiti e straordinariamente svolgono attività di sanificazione. L'igiene e la pulizia ordinaria e periodica degli ambienti è garantita dal personale della residenza. L'igienizzazione degli ambienti è eseguita secondo procedure specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute delle persone. Le pulizie si svolgono prevalentemente durante le ore del mattino e tengono conto della presenza e delle esigenze delle persone. La pulizia ordinaria viene eseguita quotidianamente; le pulizie periodiche e straordinarie hanno cadenza settimanale, mensile, bimensile, semestrale, annuale, a seconda del tipo di intervento.

\*\*\*\*\*

Tutti gli operatori sono qualificati per il loro ruolo e sono riconoscibili mediante cartellino di riconoscimento visibile.

### **LA TIPOLOGIA DELL'OFFERTA**



Il servizio è rivolto a persone anziane autosufficienti e non che per le condizioni psicofisiche e sociali non sono idoneamente assistibili al domicilio ma che non manifestano gravi patologie o gravi disturbi comportamentali.

Villa Rosa è autorizzata al funzionamento dal Comune di Noli ed è convenzionata con l'ASL Savonese

### **SERVIZI RESIDENZIALI:**

- Assistenza medica diurna ed intervento del 118 in caso di necessità.

6

PERNOLI Srl Sede Legale e Sede Amministrativa : Via Crescenzago 55 – 20134 Milano

Tel. 02-36743200 – Fax 02-36680845

C.F. – P.IVA 07699330960

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI



- Assistenza infermieristica e socioassistenziale.
- Interventi fisioterapici e riabilitativi personalizzati.
- Attività ludico-ricreative di gruppo
- Vitto e alloggio di tipo alberghiero
- Servizio lavanderia e guardaroba.
- Servizio di parrucchiera e pedicure a pagamento
- Servizio di trasporto con mezzi in convenzione per visite specialistiche, esami, ecc..., richiesti dai medici della struttura
- Gestione di farmaci, presidi ed ausili forniti dalla ASL
- Ausili e presidi per l'incontinenza.
- Assistenza spirituale con celebrazione della S. Messa. (Sensibile a variazioni come misura di contrasto alla pandemia di SARS-coV-2)
- Menù stagionale (invernale, estivo) e diete speciali
- Servizio di pulizia e piccola manutenzione
- Prescrizione interna e richiesta di forniture di presidi da parte della ASL (carrozine, deambulatori, protesica ...)

#### FORNITURA FARMACI:

La fornitura dei farmaci a regime mutualistico è assicurata dalla struttura, le ricette a pagamento possono essere ritirate dai parenti, che si occuperanno di ritirare e portare il farmaco consegnandolo all'infermiere o alla Coordinatrice.

Le terapie sono prescritte esclusivamente da Medici, i parenti sono pregati di non comunicare a voce eventuali terapie, ma di portare sempre in struttura la richiesta scritta dal Medico che dispone per i farmaci o eventuali modificazioni delle terapie in atto.

Per assicurare la corretta assunzione delle terapie, gli Ospiti sono pregati di consegnare i farmaci e la relativa prescrizione agli Infermieri che si occuperanno della distribuzione, il Personale non può essere ritenuto responsabile per eventuali assunzioni di farmaci che siano in possesso degli Ospiti all'insaputa del personale stesso

### LA GIORNATA DELL'OSPITE

La vita in struttura è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano le necessarie regole organizzative della vita in comunità. Il personale si impegna a rispondere ai bisogni e alle esigenze dei singoli Ospiti nel rispetto dei tempi e delle regole organizzative definite.

<i>Ore 6.00-8.00</i>	<i>risveglio e igiene personale</i>
<i>Ore 8.00-9.00</i>	<i>colazione</i>
<i>Ore 9.30-12.00</i>	<i>attività di animazione e riabilitative, visite sanitarie, bagni assistiti e attività libere</i>
<i>Ore 12.00-13.00</i>	<i>pranzo</i>

7

PERNOLI Srl Sede Legale e Sede Amministrativa : Via Crescenzago 55 – 20134 Milano

Tel. 02-36743200 – Fax 02-36680845

C.F. – P.IVA 07699330960

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI





Ore 13.00-15.30	<i>riposo pomeridiano o attività libere, attività riabilitative</i>
Ore 15.30-16.00	<i>merenda</i>
Ore 16.30-18.00	<i>attività ricreative, attività riabilitative, visite sanitarie, attività libere e bagni assistiti</i>
Ore 18.00-19.00	<i>cena</i>
Ore 19.00-21.00	<i>preparazione al riposo notturno</i>

Nelle ore notturne il personale assistenziale e infermieristico vigila sul riposo notturno degli Ospiti, provvedendo al regolare e periodico cambio dei presidi assorbenti, alle movimentazioni previste dai protocolli e in caso di necessità alla attivazione del 118.

## ORARIO VISITE



I familiari possono accedere liberamente alla struttura dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.00.

È impedito l'accesso ai piani fino alle ore 10.00 per permettere le attività di igiene, mobilitazione e pulizia.

Se il parente è autorizzato dalla Direzione Sanitaria a fermarsi per colazione, pranzo e cena gli verrà comunicato l'orario preciso.

Le visite non devono comunque essere di ostacolo alle attività di assistenza e non devono arrecare disagio agli Ospiti durante il riposo.

Le visite possono subire variazioni nella modalità e tempistica di accesso come misura di contrasto alla pandemia di SARS-coV-2.

## REGOLAMENTO E RETTE

La Residenza protetta "Villa Rosa" si pone l'obiettivo di fornire un'assistenza adeguata e consona alle esigenze e richieste degli Ospiti. La struttura ospita anziani autosufficienti e no, opera per garantire un buon livello di assistenza tutelare allo scopo di prevenire perdite ulteriori di autonomia, mantenere al più alto grado le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali dell'Ospite.

### AMMISSIONI:

L'ammissione dell'Ospite nella Residenza è subordinata a:

- Accettazione della domanda previo parere del Coordinatore di struttura e del Responsabile Sanitario dopo l'esamina della documentazione clinica richiesta;
- Sottoscrizione dell'impegnativa di pagamento e della presente Carta dei servizi;



- Presentazione della documentazione richiesta;
- Versamento della cauzione per gli ospiti di lunga degenza pari a una mensilità;
- Accettazione delle norme contenute nella presente Carta dei Servizi.
- Deposito di fondo cassa presso la segreteria della struttura per piccole spese personali (€200,00)

Il comune di Noli tramite i propri Servizi Sociali può inserire alcuni Ospiti domiciliati nel comune stesso.

#### RETTE:



All'ingresso dovrà essere effettuato il pagamento della prima mensilità di degenza, e il deposito cauzionale (pari ad un mese di retta) ed eventuale cassa spese.

In caso di ricovero temporaneo, al fine di coprire i costi organizzativi per l'inserimento dell'ospite in struttura, è dovuto il pagamento di una mensilità anche in caso di permanenza inferiore al mese.

La retta stabilita dall'Amministrazione deve essere pagata entro i primi cinque giorni del mese in corso presso gli uffici amministrativi in Noli o attraverso bonifico. Il ritardato pagamento della retta comporta una maggiorazione della retta da determinarsi in relazione al vigente tasso bancario.

Il mancato pagamento della retta alle prescritte scadenze per due mesi consecutivi comporterà di diritto le dimissioni dell'Ospite, fatto salvo il pagamento di quanto dovuto.

L'Amministrazione si riserva il diritto di variare periodicamente l'importo della retta di ospitalità.

In questo caso sarà data tempestiva comunicazione all'interessato, il quale avrà tempo un mese per decidere se accettare o trovare una nuova sistemazione di ospitalità.

Al fine del computo delle giornate di presenza, il giorno d'ingresso e di uscita sono considerati due giorni.

Sono compresi nella retta alcuni servizi aggiuntivi:

- Bevande ai pasti
- TV in salone



È a carico dell'Ospite l'acquisto di vestiario ed eventuale servizio di lavanderia interna, incluso farmaci non forniti gratuitamente dal SSN

#### RETTA GIORNALIERA:

Le rette applicate verranno adeguate automaticamente all'inizio di ogni anno in base all'incremento dell'indice di variazione dei prezzi al consumo Istat:

- € 67,00 al giorno per utente solvente
- € 50,00 al giorno per gli utenti non autosufficienti convenzionati con L'Asl 2 Savonese
- € 1.2500,00 + 250,00€ (a fronte dell'adeguamento per il rincaro delle spese sia energetiche che del gas) al mese per utenti Convenzionati con il Comune di Noli

## ASSENZE, DIMISSIONI

In caso di assenze mantenendo comunque il posto letto, la retta deve essere versata mensilmente

In caso di dimissioni volontarie, al di fuori del progetto assistenziale concordato, l'Ospite è tenuto a dare un preavviso in forma scritta di 30 giorni; in difetto sarà tenuto al pagamento di una mensilità. La restituzione della cauzione sarà effettuata la prima settimana del mese successivo alle dimissioni. In caso di decesso la retta mensile non sarà restituita.

## VARIAZIONI

Qualora le condizioni psicofisiche dell'Ospite, su parere del Responsabile Sanitario, appaiano mutate rispetto all'epoca dell'ingresso nella Residenza, e si presentassero disturbi del comportamento che richiedono una maggiore intensità assistenziale, è facoltà della Struttura convocare i parenti e concordare con loro il trasferimento a Struttura più Idonea.

## SERVIZI EXTRA

Tra i servizi offerti, ve ne sono alcuni che non sono compresi nella retta e che sono a carico dell'Ospite:

- ✓ Eventuale carrozzina o ausili per la deambulazione e antidecubito personali (se non erogati dall'ASL)
- ✓ Parrucchiere
- ✓ Podologo

## INSERIMENTO OSPITE

Nel momento in cui il ns. responsabile contatterà l'Ospite in lista di attesa, quest'ultimo dovrà essere disponibile all'inserimento in Struttura per il giorno comunicato dando risposta affermativa o negativa entro 24 h e formalizzando per iscritto. Nel caso non sia disponibile all'inserimento per tale giorno, sarà tenuto al pagamento dell'intera retta giornaliera fino ad inserimento avvenuto. Nel caso in cui, dopo aver concordato il giorno dell'inserimento, l'Ospite dovesse rinunciare, si dovranno versare 7 giorni di effettiva degenza.

## VARIE



L'Amministrazione ed il Responsabile Sanitario si riservano il diritto insindacabile di:

- ✓ Comunicare alla famiglia il trasferimento dell'Ospite, in struttura più idonea, in relazione alle mutate condizioni di salute;
- ✓ Dimettere l'Ospite nel caso in cui non mantenga un comportamento rispettoso e dignitoso nei confronti degli altri Ospiti e/o del personale o nel caso in cui il comportamento dello stesso diventi pericoloso per sé e per gli altri e comunque incompatibile rispetto ai servizi offerti dalla struttura.

Inoltre:

- ✓ Non è consentito all'Ospite tenere presso di sé effetti personali di valore, oggetti preziosi o somme di denaro.
- ✓ La Residenza declina ogni responsabilità per eventuali mancanze di ogni tipo di vestiario e ogni tipo di avere tenuto in Struttura.
- ✓ È assolutamente vietato tenere in camera bevande e cibi se dannosi per la salute dello stesso Ospite (bevande alcoliche, cibi nocivi per la dieta in atto, ecc.).
- ✓ Non è permesso conservare in struttura farmaci che non siano stati prescritti dalla nostra équipe sanitaria o dal proprio MMG.
- ✓ Per la sicurezza degli Ospiti non è permesso usare in camera apparecchi elettrici tipo fornelli, stufe o quant'altro non omologato e autorizzato espressamente dalla direzione
- ✓ L'Ospite potrà uscire dalla Residenza accompagnato dai familiari o da persone conosciute, previa autorizzazione della Direzione e compilazione del modulo previsto.

## **MISURE STRAORDINARIE IN CONTRASTO ALLA DIFFUSIONE DI COVID-19**

L'emergenza sanitaria internazionale determinata dalla sindrome respiratoria acuta grave Coronavirus-2 (SARS-CoV-2) insorta nel 2019 ha inciso profondamente nella vita quotidiana di ognuno.

La R.P. Villa Rosa mette in atto tutte le misure necessarie al contrasto della diffusione di questa malattia adottando le normative vigenti.

Da subito sono state adottate tutte le principali azioni conosciute per prevenire e contrastare la diffusione del virus nei nostri servizi come: formazione del personale, utilizzo costante di DPI, adesione alla campagna vaccinale, controlli con test antigenici rapidi, implementazione delle attività di sanificazione degli ambienti così come il costante ricambio di aria verso l'esterno che viene mantenuto con la maggior frequenza consentita dalla situazione climatica in atto e gli accorgimenti per gli accessi e le visite.

### ***PER ACCEDERE AI NOSTRI SERVIZI***

11

PERNOLI Srl Sede Legale e Sede Amministrativa : Via Crescenzago 55 – 20134 Milano

Tel. 02-36743200 – Fax 02-36680845

C.F. – P.IVA 07699330960

UNI EN ISO 9001 CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

UNI 10881 ASSISTENZA RESIDENZIALE AGLI ANZIANI



## Visita della struttura e presa in carico dell'ospite.



Villa Rosa garantisce la possibilità di visitare gli ambienti di vita collettiva e privata della struttura, con accompagnamento da parte del personale, previo appuntamento. In tale occasione vengono fornite dal Coordinatore tutte le informazioni utili relative alle modalità di erogazione dei servizi e alle procedure per definire l'ingresso in struttura. L'interessato e i suoi familiari sono comunque invitati, prima dell'inserimento in Residenza a visitare la struttura, a capirne il funzionamento e a conoscere gli operatori. Nei giorni antecedenti all'ingresso viene fissato un colloquio con il coordinatore per una migliore conoscenza dell'Ospite.

L'accoglienza dell'Ospite è gestita dall'equipe medico-assistenziale che acquisisce tutte le informazioni utili alla gestione socio-assistenziale dell'Ospite ed alla programmazione di un piano assistenziale individualizzato.

La Struttura, allo scopo di tutelare e garantire la qualità dei suoi servizi, si riserva un periodo di osservazione successivo all'ingresso, per valutare la compatibilità tra le esigenze dell'ospite e le caratteristiche della struttura stessa; Durante la permanenza in struttura, la Direzione può decidere di assegnare all'ospite una camera diversa da quella iniziale.

### Domanda di ingresso



Per avanzare la richiesta di soggiorno presso la RP è sufficiente la compilazione del Questionario medico-assistenziale da parte del medico curante, da consegnare unitamente alla Domanda di ingresso e ai Documenti richiesti.

In caso di riscontro di caratteristiche non rispondenti ai criteri di ammissibilità definiti per la RP il Responsabile Sanitario provvederà ad informare l'utente dell'impossibilità all'inserimento in lista di attesa.

### Altre informazioni per l'ammissione

L'ospite al momento dell'ammissione in struttura è tenuto a consegnare i seguenti documenti:

- Certificato dello stato vaccinale COVID-19
- Carta d'identità;
- Codice fiscale;
- Tessera sanitaria e di esenzione ticket;
- Verbale di invalidità (se riconosciuta invalidità civile)
- Documentazione sanitaria (relazioni di dimissione ospedaliera, prescrizioni farmacologiche e certificazioni mediche, referti di esami ecc...).
- Esami ematici (emocromo, glicemia, funzionalità renale con ionogramma, funzionalità epatica, HBSAG, HCV), Tampone rettale per Klebsiella pneumoniae e Escherichia coli,



esame feci per ricerca germi comuni e Clostridium difficile.

Se non si è in possesso di esami recenti occorre presentarsi con le richieste.

Si consiglia inoltre di portare in struttura eventuali ausili in dotazione (come carrozzine, deambulatori, stampelle), farmaci attualmente assunti e un corredo di vestiario consono alla stagione (unitamente alla domanda di ammissione viene consegnata una lista di effetti personali e di indumenti necessari).

### ***GLI STANDARD DI QUALITA'***

La Direzione, intendendo stabilire un vero e proprio patto con i cittadini e gli ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi e le strutture assistenziali, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard di qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standards di qualità presi in considerazione saranno i seguenti:

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall'ingresso;
- Effettuazione della alzata, igiene e vestizione del mattino;
- Bagno completo assistito ogni 7 giorni, con compilazione della apposita documentazione;
- Garanzia della privacy dell'ospite durante le attività assistenziali;
- Aiuto nell'assunzione dei pasti giornalieri (per gli ospiti che ne manifestino la necessità).
- Visita medica programmata almeno una volta al mese, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute;
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari mensile;
- Presenza di una segnaletica esterna ed interna alla Residenza, per orientare ed informare l'utenza;
- Preparazione di un vitto comune di qualità e diete standard, se prescritte.
- Festeggiamento dei compleanni degli ospiti;
- Festeggiamenti e celebrazioni in occasioni delle festività (Natale, Pasqua, etc.).  
(Attualmente possono subire variazioni come misura di contrasto alla pandemia di SARS-coV-2)
- Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei Clienti/committenti almeno ogni anno;

### **MECCANISMI DI TUTELA DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI**





La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione scritta e firmata nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente (e/o il familiare) può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione del modulo "Reclami" che può essere ritirato in segreteria ed ivi riconsegnato
- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Direttore della Struttura
- segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, alla Segreteria
- inviando un fax firmato o una e-mail alla Segreteria

La Segreteria, se in possesso di tutte le informazioni al riguardo, provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Nei casi in cui, invece, il reclamo meriti maggior approfondimento, avvia un'indagine con i Referenti e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta scritta al ospite/caregiver/cliente **entro 20 giorni**.

In merito alla gestione dei reclami, con cadenza annuale la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

Allo stesso modo dei reclami, sono gestiti i suggerimenti migliorativi rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

## INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI.



Con frequenza annuale, il Responsabile della Qualità analizza le risposte fornite ai questionari, da parte dei clienti e/o dei committenti, e le sottopone all'attenzione della Direzione. In questo modo è possibile individuare i servizi di cui l'utente si ritiene meno soddisfatto e si provvede

alla pianificazione di azioni volte all'eliminazione delle eventuali fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative.

I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli utenti ospitati ed ai loro familiari.

\*\*\*\*

*Villa Rosa pone al centro dei suoi obiettivi l'ospite, il paziente, il disabile. Non dimenticando mai che l'essere umano è sempre espressione di valori da custodire e proteggere da ogni malattia o disagio.*

*Noi nel nostro operato quotidiano ci impegniamo a far sì che i bisogni non diventino mai problemi.*

\*\*\*\*

La Direzione Sanitaria e la Direzione di Struttura adottano e promuovono la "Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine" (Allegato 4).

La Direzione  
PER NOLI SRL

Noli 22.03.2024

